

# 【研究ノート】

## バリアフリースターセンターの設立について（Ⅱ）<sup>†</sup>

### ー秋田バリアフリースターセンターー

伊 藤 薫\*

#### 概 要

本研究の研究課題は、全国のバリアフリースターセンターの設立における代表的な事例として、秋田バリアフリースターセンターの設立の経緯を記録することである。

秋田 BFTC の設立と運営についての特徴をまとめると、以下のようになる。特徴 1：秋田 BFTC の開設の特徴は、秋田 BFTC「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」（2019年 6 月 28 日）によれば以下の 3 点である。①きっかけは民間宿泊事業者の声から。②福祉ではなく、商売の視点から立ち上げ。③県旅館ホテル組合、観光連盟、県との三者で設立に向け準備。特徴 2：秋田 BFTC の運営上の特徴は、同資料によれば、以下の 3 点である。①一般社団法人秋田県観光連盟内に機能の一つとしてオープン。②全県をカバー。③一般社団法人秋田県観光連盟が運営しているメリットは、「これまでの各種事業を通じた民間事業者との良好な関係 ⇒

協力を得られやすい」。この③について取材の情報によれば、その他の有利性として次記がある。①連盟の観光業務についての延長線上で仕事ができる。既に観光の知識があるので、それにバリアフリーに知識を加えればよい。②財政基盤がしっかりしている。③職員がいる。特徴 3：秋田 BFTC は、バリアフリー観光促進に加えて、ペット連れや一人旅の旅行客の増加を目指すあきた旅のサポートセンターに包摂される関係にある。一体として運営されている。

筆者の感想であるが、秋田 BFTC は 2014 年度の観光庁「UT 促進事業」から短期間の間に設立に至った。成功要因は、筆者は「関係者の熱意」と「人の和」であると考えている。2014 年度から 2015 年度の「スピード感」は素晴らしいものがある。

<sup>†</sup> 本研究は、平成 31 年度 JSPS 科学研究費（基盤研究（C）（研究課題：高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究、課題番号：18K11882、研究代表者：伊藤薫）の助成を受けて実施したものである。本報告の資料入手のために、秋田バリアフリースターセンターの関係者の皆さまには取材や資料提供で大変お世話になった。記して感謝いたします。しかし言うまでもなく、本報告に含まれる誤りは、全て筆者の責に負うものである。

\* 岐阜聖徳学園大学経済情報学部。連絡先：kitoh@gifu.shotoku.ac.jp

## 1. はじめに（研究課題）

本研究は、JSPS 科学研究費研究「高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究」（課題番号：18K11882、研究代表者：伊藤薫）において今後の本格的な研究の準備のために、全国約20ヶ所のバリアフリースターセンター（以下、BFTC と略記する）のうち代表的な BFTC の設立の経緯について、県市町村、観光連盟、旅館ホテル組合そして観光事業者の連携の基本的な事実を、特にその協力関係を記録することである。本稿では、伊勢志摩 BFTC（伊藤薫 [2019a]）に次ぐ研究として、秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合・秋田県観光連盟・秋田県庁との協力関係の元で開設された秋田 BFTC について記録する。文中の敬称は、省略させていただいた。

すなわち本研究の研究課題は、以下のようである。

### 研究課題：秋田バリアフリースターセンターの設立の経緯を記録すること

筆者の科学研究費研究の研究大テーマは「バリアフリー観光推進を通じて日本人観光客を増加させるために、各観光地においてバリアフリースターセンター、行政、観光協会観光業者、福祉団体などがどのように役割分担をし、どのような協力体制を構築したらよいか」である。従来の BFTC の取材において、この研究大テーマを検討するためには、設立時点の協力体制と、設立後の継続運営における協力体制に分けて検討することが望ましいと考えるに至った。そこで、代表的な事例について、まず設立の経緯を記録・整理することとした。その最初の研究が伊勢志摩 BFTC について記録をまとめた伊藤薫 [2019a] である。本研究は、第2の紹介例となる。

筆者の研究大テーマの背景には、日本人観光客の長期的な減少がある（補論参照）。特に日本人宿泊客数は1990年頃をピークに長期的に減少を続けてきた。すなわち観光産業は、この点からはいわば「衰退産業」といえる。日本人観光客数を増加させるにはどうしたら良いか。その具体的な方法の一つとして、筆者は足腰の弱い高齢者、車いす当事者などに旅行に出てもらおうバリアフリー観光の推進があると考えている。その意義は、観光のパイを取り合う施策ではなく、日本の観光全体のパイを拡大する施策であることである。そこで、各地の BFTC を新規に開設するために、行政や民間事業者がどのように連携したか、その代表的な事例を記録したい。

バリアフリー観光推進のための着地型相談センターには、全国各地に様々なタイプがあり、様々な活動をしている。本研究では、日本バリアフリー観光推進機構に加盟している全国19の相談センター（BFTC の名称が付けられていることが多い、表1-1参照）について、2019年10月に組織形態を調査したところ、特定非営利活動法人（NPO）が14、一般社団法人が3、株式会社1、任意団体1であった。秋田 BFTC は、このうち一般社団法人の組織形態を取る例の一つである。

表1-1 全国のバリアフリーツアーセンター一覧表(2019年10月現在)

No.	名称	案内エリア
0	日本バリアフリー観光推進機構	全国
1	秋田バリアフリーツアーセンター	秋田県全域
2	仙台バリアフリーツアーセンター	宮城県 仙台市
3	山形バリアフリー観光ツアーセンター	山形県全域
4	ふくしまバリアフリーツアーセンター	福島市を中心とした福島県全域
5	高齢者・障がい者の旅をサポートする会&東京ユニバーサルツーリズムセンター	日本国中及び海外
6	湘南バリアフリーツアーセンター	湘南地域・神奈川県
7	石川バリアフリーツアーセンター	石川県全域
8	伊豆バリアフリーツアーセンター	伊豆半島全域
9	チェックラベルセンター ハートTOハート(愛知バリアフリーツアーセンター)	日本全国/世界各地
10	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	伊勢市、鳥羽市、志摩市を中心に三重全域
11	しゃらく旅倶楽部	日本全国/世界各地
12	トラベルフレンズ・とっとり(山陰バリアフリーツアーセンター/とっとり)	鳥取県
13	松江/山陰バリアフリーツアーセンター	島根県全域(特に松江、出雲)
14	広島バリアフリーツアーセンター	広島県内、山口県東部
15	呉バリアフリーツアーセンター	広島県呉市及び広島市の中心部と宮島
16	四国バリアフリーツアーセンター	四国圏内(4県)
17	佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター	佐賀県嬉野市・佐賀県西部・長崎県中部・ハウステンボス
18	別府・大分バリアフリーツアーセンター	別府市・大分市
19	かごしまバリアフリーツアーセンター	鹿児島県

出所) 日本バリアフリー観光推進機構『旅バリ』(2017年6月)をもとに、伊勢志摩BFTCのご協力により筆者作成。

バリアフリー観光推進の先行研究をみてみよう。

筆者はまず、県市の総合計画にどのように記述されたか、について高山市とその比較対象群として三重県の実態把握に取り組んだ(JSPS 科学研究費(平成27年度から平成29年度日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究(C)(研究課題:21世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都市政策の評価と今後の展望、課題番号:15K01971、研究代表者:伊藤薫))。以下、県市の総合計画を分析対象としているが、その意義は、総合計画は県市の最上位の計画であり、県市の意思の表明であるからである。高山市の総合計画については、伊藤薫[2015]において高山市第7次総合計画が「住みよいまちは 行きよいまち」と観光地として優れた基本理念を生み出したことを紹介した。三重県については伊藤薫[2016, 2017a]においてバリアフリー観光促進が総合計画で記述されていることを紹介したが、2013年6月には三重県知事によって「日本一のバリアフリー観光県推進宣言」がなされている。伊勢市については伊藤薫[2017b]で総合計画と観光計画に記述されていることを紹介した。こうした一連の研究は、伊藤薫[2019b]にまとめられている。更に、全国21(当時)のBFTCの概要については、伊藤薫[2018b, 2018c]で紹介した。BFTCの概要紹介とタイプ分類に関しては、日本全国のBFTCを扱った中村元・中子富貴子[2016]が優れている。

筆者は2018年度からは新しく、着地型相談センターであるバリアフリーツアーセンターの設立・運営について地域内協力関係の研究を開始した(JSPS 科学研究費(平成30年度から令和2年度日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究(C)(研究課題:高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究、課題番号:18K11882、研究代表者:伊藤薫))。この最初の成果が、伊勢志摩BFTCの設立を記録した伊藤薫[2019a]である。秋田BFTCの設立を記録した本研究は、この2番目の取組である。

## 2. 秋田バリアフリースターセンターの概要と基礎資料

秋田 BFTC の最も大きな特徴は、一般社団法人秋田県観光連盟の内部組織として設置されたことである。全国の BFTC のうち、観光連盟内に設置された唯一の組織形態であり、この有利性が何かは大きな研究課題である。秋田県観光連盟は、秋田県の観光関係の全て業種・団体（市町村を含む）を網羅し、その会員企業数・団体数は賛助会員・個人会員を含め会員数542である（2019年5月13日現在）。うち宿泊施設関係は101会員である。その設立目的は、秋田県観光の情報発信、誘客促進、観光振興・産業振興である。一般社団法人としての設立は、2016年3月25日であった。秋田 BFTC は「あきた旅のサポートセンター」に併設される形式をとっている。

秋田 BFTC の設立に関する基礎資料は少ない。

資料1：観光庁報告書（2015年）

設立に至る大きな契機となったのが、秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合によって、観光庁「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業」に応募して選定され、様々な事業を実施したことである。そこで、観光庁観光産業課「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」（2015年3月）と観光庁「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり事例集」（2015年3月）に、他の事例と同様に詳しく記録されている。これが、設立当時のほぼ唯一のまとまった資料である。

資料2：沢田石泰浩秋田 BFTC センター長「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」

2019年6月28日開催の第9回バリアフリー観光推進全国フォーラム佐賀嬉野大会で報告されたものであり、設立と現在までの経過、秋田 BFTC の特徴を広範に論じて貴重な資料となっている。

資料3：秋田県観光連盟資料（各年）

秋田県観光連盟の『定時総会議案』が毎年作成されているが、特に各年の事業報告に秋田 BFTC の記録があり、貴重である。

資料4：筆者による取材（2018年度及び2019年度）

観光庁「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業」に応募するまでの、秋田県観光連盟、秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合（以下、「旅館ホテル組合」と略記する）、秋田県庁、旅館・ホテルの事業者の動向は、重要であり貴重であるが、まとまった資料はない。本研究の記述がその最初の例である。

筆者の取材については、2018年度と2019年度に計3回実施した。2018年10月25日（木）、2019年9月19日（木）、2019年10月17日（木）である。2019年度の調査では設立当時あるいは設立前史について、貴重なお話をお伺いし、本研究ノートの重要な基礎資料となっている。お話をお伺いしたのは、以下の方々である。

一般社団法人秋田県観光連盟 専務理事 萩原尚人氏

秋田バリアフリースターセンター センター長 沢田石泰浩氏

元秋田県観光連盟専務理事（秋田県観光文化スポーツ部観光戦略課長） 石黒道人氏

秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合 理事長 松村譲裕氏

男鹿温泉 結いの宿 別邸つばき 専務取締役 鈴木錦一氏

資料５：「男鹿温泉 結いの宿 別邸つばき」の視察

2019年10月17日（木）から18日（金）に、館内を案内していただき視察した<sup>（注１）</sup>。

資料６：男鹿市の宿泊事業者の活動記録

パワーポイント資料を計４種類入手したが、前史を知る貴重な資料となっている。

資料７：新聞記事

当時の新聞記事が残されており、有用な資料となっている。

### ３ 秋田バリアフリースターセンターの設立の背景

#### ３．１ ３つの背景

秋田バリアフリースターセンターが設立された背景には、宿泊客の減少がある。さらにその要因として秋田県観光が抱える３点の中長期的な課題があると考ええる。

まず宿泊客の減少を見てみよう。観光庁「宿泊旅行統計調査」によれば、秋田県の宿泊客数は、10人以上規模の宿泊施設については2010年の313万人から2011年以降に300万人台を回復していない（表３－１参照）。また１－９人規模の宿泊施設を含む全数のデータでは、2011年以降、2011年を上回ったのは１年のみである。

ビジネス用の宿泊客が多い都市ホテルやビジネスホテルは、県都の秋田市に多く立地しているが、宿泊客数の変動は観光客に比較して小さいであろう。そこで、温泉街の旅館・ホテルは一層厳しい状況に直面していると思われる。男鹿温泉郷の状況については、第３－３節で述べる。

表３－１ 秋田県の宿泊客数の推移（2010年～2018年）

西暦	和暦	全数	日本人	外国人	10人以上	日本人	外国人
2010年	平成22年	—	—	—	3,132,000	3,068,000	64,000
2011年	平成23年	3,721,000	3,694,000	27,000	2,734,000	2,712,000	22,000
2012年	平成24年	3,461,000	3,433,000	28,000	2,838,000	2,814,000	24,000
2013年	平成25年	3,493,000	3,457,000	36,000	2,835,000	2,803,000	32,000
2014年	平成26年	3,761,000	3,719,000	42,000	2,719,000	2,685,000	34,000
2015年	平成27年	3,457,000	3,397,000	60,000	2,725,000	2,675,000	50,000
2016年	平成28年	3,400,000	3,333,000	67,000	2,834,000	2,772,000	62,000
2017年	平成29年	3,346,000	3,241,000	105,000	2,855,000	2,760,000	95,000
2018年	平成30年	3,505,000	3,382,000	123,000	2,981,000	2,869,000	112,000

注）「10人以上」とは、従業員10人以上の宿泊施設をいう。

原資料）観光庁「宿泊旅行統計調査」

出所）秋田県観光文化スポーツ部観光戦略課「平成30年秋田県観光統計」などにより筆者作成。

ここでは秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合『『みんなにやさしい観光秋田』の実現に向けて』（2015年3月）の「秋田県の現状」を参考に背景を整理する。以下の3点の背景が指摘されている。

#### 背景1：人口問題

高齢化率日本一。全国平均26.0%のところ、秋田県は32.6%（「平成26年秋田県の人口と人口動態」より）。

人口減少率日本一。全国平均▲0.17%のところ、秋田県は▲1.18%。秋田県の人口105万人（平成25年10月）。毎年1万人以上の減少。（総務省統計局人口推計データ 平成25年10月1日）

#### 背景2：震災後の宿泊客の低迷

全国は増加傾向であるが、秋田県は減少後に停滞。

#### 背景3：宿泊施設の現状

事業者の皆さんは悩んでいる。

- ・施設の老朽化が激しく、若い人が泊ってくれない。
- ・旅館にエレベーターがないと伝えるだけで宿泊を断られてしまう。
- ・震災以降、客足が戻ってこない。何か打開策はないものだろうか。
- ・個人旅行が増えてきて、部屋は埋まっても収益が上がらない。

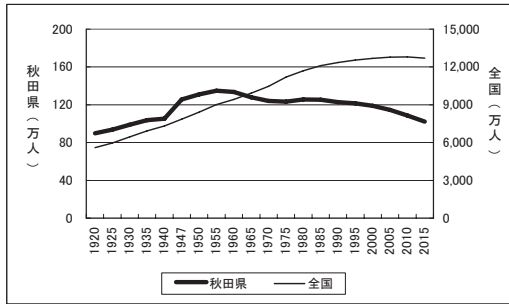
### 3.2 背景1：人口問題

取材の過程でお聞きしたのは、秋田県の宿泊客は、大雑把に言って秋田県内から、東北5県から、首都圏からがそれぞれ3分の1ということであった。これらの人口構造によって、秋田県は宿泊客が少ない地域であることが判明する。

まず秋田県と東北地域の人口減少と高齢化、は、宿泊客の減少につながる。

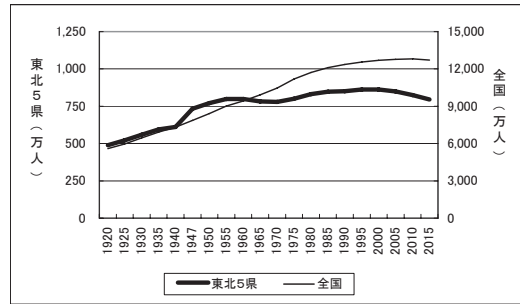
人口減少によって宿泊旅行者が減少することは理解しやすいが、秋田県も東北地方も人口減少が全国よりも激しい（図3-1、図3-2参照）。今後の人口減少は、全国と比較してその程度が厳しいと予測されるので、観光客数の長期的な見通しも厳しいと言わざるをえない。





注) 秋田県の2015年人口は、1,023,119人である。  
秋田県の最高人口は、1955年の1,348,871人である。  
全国の最高人口は、2010年の128,057,352人である。  
資料) 国勢調査

図3-1 人口の推移  
(全国と秋田県、1920年～2015年)



注) 東北5県は、青森県、岩手県、宮城県、山形県、福島県である。  
東北5県の最高人口は、2000年の8,628,310人である。  
東北5県の2015年人口は、7,959,688人である。  
全国の最高人口は、2010年の128,057,352人である。  
資料) 国勢調査

図3-2 人口の推移  
(全国と東北5県、1920年～2015年)

高齢化については、総務省統計局「社会生活基本調査」(2011年)によれば、男女共、75歳以上になると国内観光旅行(1泊2日以上)の行動者率(1年に1回以上行動した者の割合)は急減する(伊藤薫[2016]、p.47)。そこで団塊の世代が後期高齢者の年齢になる数年後からは一層宿泊旅行者は減少することとなろう。2015年国勢調査においては、75歳以上人口の割合は全国平均が12.8%のところ、秋田県が18.4%であり、47都道府県のうち最も高い。また東北6県のうち宮城県(12.9%)を含め、6県全てが全国以上となっており、東北地方は宿泊旅行に出かける割合の低い75歳以上の高齢者が多い地域となっている。

### 3.3 背景2：震災後の宿泊客の低迷

2011年3月11日に発生した東日本大震災とその後の福島原発事故によって秋田県観光は大きな悪影響を受けた。その悪影響は、第1に放射能値が高いという風評被害である。第2は、秋田県の宿泊観光客の3分の1を占める東北地方からの宿泊客の減少である。福島、宮城、岩手の被災県の人々は観光旅行に出掛ける余裕がなかったであろうし、加えて観光の自粛行動が全国的にあった。その結果、震災後にキャンセルが多数あり、また新たな予約が入らなくなった。

秋田魁新聞と朝日新聞の記事によって、経時的に推移をみよう。

#### ・2011年4月30日付け朝日新聞

男鹿グランドホテルの鈴木錦一専務(46)によると、震災後は宿泊客のキャンセルが相次ぎ、男鹿温泉郷の観光客は例年より8割減。「どの観光地も真っ暗な状態。秋田ー東京間の陸の大動脈がつながり、これから盛り返したい」(筆者注：4月29日に「こまち」が全線開通)

#### ・2011年12月10日付け秋田魁新聞

東日本大震災・福島原発事故に対し、観光業者は風評被害の賠償を求め、声を荒らげて

「対象拡大」を要求した。秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合(約230施設、松村讓裕理事長)は9日、東電の担当者から説明を求める会合を開いた。国の方針で秋田県の観光業は原則として賠償から除外されると説明があった。

男鹿グランドホテル(男鹿市、鈴木錦一専務)は、震災後に客足が激減し、従業員の雇用調整に追い込まれた。

- ・2012年3月15日付け秋田魁新聞

観光庁の宿泊旅行統計調査をもとに秋田魁新聞が集計したところ、2011年の宿泊者数は、秋田県が減少率全国2位の前年比28.2%であった(最高は奈良県の37.7%。遷都1300年の反動)。東北6県では4.1%であったが、岩手県、宮城県は増加であった。

- ・2012年9月8日付け朝日新聞

福島を除く東北5県の旅館ホテル組合と東京電力が7日、大筋で合意した。東電の賠償額は風評で東北5県の外からの旅行客が減ったことによる減収分。東電が賠償を決めている福島などの基準の5割で、今年2月までが対象期間。賠償総額は54億円で1組合員当たり400万円。秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合の松村理事長は「これからも頑張ろうと思える水準で満足している」と述べた。

- ・2012年10月25日付け朝日新聞

東京電力福島第一原発の事故で県内観光業者が受けた風評被害に対する賠償をめぐり、東電は24日、秋田市内で県旅館ホテル生活衛生同業組合の加盟業者向け説明会を開いた。松村理事長によると、東電側が組合員230社のうち百数十社に総額十数億円の賠償金を支払う見通し。

- ・2013年3月14日付け秋田魁新聞

観光庁の宿泊旅行統計調査(確定値)によると、2011年の宿泊客数は16.4%の減少であった。男鹿グランドホテルは震災前に比べて売り上げが3割減。男鹿温泉郷では2012年5月、創業50年の老舗旅館が廃業に追い込まれた。

## 4 秋田バリアフリースーツアースターの設立前史

### 4.1 男鹿と伊勢志摩との交流

男鹿温泉郷の別邸つばきの鈴木専務は、既に1991年から伊勢志摩と繋がりを持っていた。鳥羽市にある扇野の宿扇芳閣(せんぼうかく)の谷口徹専務とは、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部(東京都千代田区)の同期として交友が始まったからである。

谷口専務は、2002年4月設立の伊勢志摩BFTCと協力して、2002年度から2003年度にかけて一部の客室をバリアフリールームに改装した(当時の改装の様子は中村元[2006]、pp.144-147に詳しい)。扇芳閣のバリアフリーの客室や館内の様子は、現在、伊勢志摩BFTCのホームページに詳細に紹介されており、全国でも著名なバリアフリー旅館である<sup>(注2)</sup>。



鈴木専務がバリアフリー観光について知ったのは1993年であり「バリアフリー観光に匂いがする」と感じたという。経営者の嗅覚に反応したらしい。谷口専務との交流は続き、扇芳閣のバリアフリー化の取り組みや伊勢志摩バリアフリースターセンターの活動情報が伝わったと思われる。谷口専務は、2007年に病を得たが、鈴木専務は伊勢志摩のためにも、秋田のためにも大変残念がっている。

なお谷口専務は、旅館ホテル組合や観光連盟と接点はなかった。鈴木専務との個人的な繋がりであった。

#### 4.2 男鹿半島パーソナルバリアフリースターセンター開設準備構想

男鹿温泉郷は、秋田県内ではバリアフリー観光の先進地である。例えば、観光庁「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり」（2015年3月、p.6）には、「県内には男鹿市や仙北市など、すでに個別の取組を進めている地域もありました」とある。その取組事例の一つとして、「男鹿半島パーソナルバリアフリースターセンター開設準備構想」を紹介したい。この活動の主体は男鹿温泉郷旅館協同組合であり、その地域の取り組みがJR旅連を始めとする各種講演会などで事例発表されている。下記の基礎資料は、JR旅連秋田津軽支部長鈴木錦一「2013年度 JR 旅連南東北支部新春セミナー 秋田県男鹿温泉 伝説と効き湯の郷作り」（2013年2月5日）と別邸つばき錦一専務とのメール情報である。

2006年ころのことであるが、当時、男鹿温泉郷協同組合青年部（旅館4社と組合事務局の計6名、鈴木専務は男鹿温泉郷協同組合青年部長、また元湯雄山閣山本貴紀氏がJR男鹿ワーキングチーム代表）が、男鹿温泉半径2km圏内の街づくりについて話し合い、男鹿温泉の地域づくりが始まった。その圏内には、旅館が8軒、飲食店、男鹿温泉郷協同組合事務局等がある。「男鹿の魅力を再発見しよう」と男鹿地域の観光資源を足下から探し始めて、男鹿温泉郷の地域づくりがスタートした。見てもらえるもの、体験してもらえるもの、感じてもらえるもの等を探し始めた。様々な取組があったが、例えば、夕日感動バス・八湯めぐり、おさんぽマップ・iPodにて情報発信、秋田三味線ミニライブ・ハタハタ番屋、世界遺産白神山地トレッキングや地産フェア、夕映えのゴジラ岩、自然工房などである。その中で青年部は、地域の人々と一緒に取り組んで、なまはげに変身、ナマハゲふれあいスタート、ナマハゲライブなど、様々なイベントを実施した。2007年7月には男鹿市が建設した多目的施設／男鹿温泉交流会館「五風」がオープンしたが、なまはげ太鼓ふれあいライブを開催して、2009年8月27日には入場者10万人を達成した。

また鈴木専務のアイデアで「男鹿半島内車いす乗り捨て自由」を男鹿温泉郷協同組合が2006年から開始し、現在も継続実施をしている。20台の車いすを旅館が購入し、市職員OBからも寄贈があった、という。類似のシステムとして伊勢志摩BFTCが2003年から「どこでもチェア」（車いすレンタル・あちこち返却システム）を実施しており、これが「日本初」ではないかとされている。この影響があったかどうかお伺いしたところ「特に伊勢志摩

BFTCを意識したと思っております。なまはげの太鼓、夕陽観光バス等の一環として取り組みをしたと思っております。」とのことであった。

こうしたまちづくりの活動の中で、観光客に男鹿まできてもらい、様々なストーリーを考えたときに、高齢者・障害者・健常者が共に楽しめる温泉街づくり、パーソナルバリアフリー観光地を目指して、男鹿半島パーソナルバリアフリーセンターの開設準備も必要となり、上記のメンバーにて話し合いを重ねた、という。秋田バリアフリースターセンターが2016年4月に開所した後の2017年作成の資料にも「男鹿半島パーソナルバリアフリースターセンター設置の準備予定」の記載があるが、現在では設置予定はなくなった、という。

また日本バリアフリー観光推進機構の中村理事長（伊勢志摩 BFTC 理事長でもある）の本業は水族館プロデューサーであるが、2004年7月新装開業した秋田県立男鹿水族館の改装前にしばしば男鹿に宿泊し、その際に鈴木専務はまちづくり、パーソナルバリアフリーの話しを交わしたという。

#### 4.3 観光連盟による宿泊事業者の聞き取り調査

秋田県観光連盟の定款第3条には連盟の目的が「この法人は秋田県内の観光資源及び産業を総合的に広く情報発信するとともに、観光客の誘致促進と受入態勢の整備を図り、もって本県の観光及び産業の振興に寄与することを目的とする」とある。そのための事業として、東日本大震災後の厳しい経営環境の中にあって、若手経営者の育成、資質の向上は特に重要性が高い。

以下は、取材の過程で話題になった秋田県観光連盟による若手経営者の聞き取り調査について、石黒道人・元一般社団法人秋田県観光連盟専務理事（現秋田県観光文化スポーツ部観光戦略課長）からのメール資料による。

石黒元専務理事が県観光連盟へ出向した際に、県から示されたミッションは「事業者起点の観光振興を進める」ことであり、まずは事務局長時代の2012年に全ての会員宿泊施設を訪問し、経営を取り巻く状況等を伺った、という。以下、原文のまま紹介する。「その結果、時代の変化に対応できない施設や明確な将来展望が見いだせていない施設が相当数あることが判明しました。

これを踏まえ、先を見た経営を促すため、2013年から観光秋田未来塾など、事業者が自ら旅館経営を学ぶ場を設けたほか、2014年には特に将来を担う若手経営者や後継者により掘り下げた意見交換を行いました。

意見交換のテーマは、①経営（後継）者の夢、②時代の変化をどう見ているのか、③10年先や20年先を見据えた自社の展望、④それに見合う設備投資を進めているのか、⑤行政や団体にサポートしてもらいたい事項などについてで、県旅館ホテル組合青年部のメンバーを中心に個別ヒアリングを行いました。

宿の規模や設備、顧客層等が異なるため寄せられた意見はまちまちでしたが、比較的共

通していた部分としては、①顧客の高齢化が進んでいること、②設備投資をしたいが既往債務等からなかなか踏み切れないこと等がありました。

こうした中、2014年に旭川で開催されたバリアフリー観光推進機構の全国大会に参加したわけですが、「バリアフリー」をキーワードにすれば、当県の置かれた現状や将来の観光客のトレンド、宿の現状認識や将来展望と一致し、これであれば多くの事業者、旅館組合などの関係団体、県の三者を一つにまとめ、大きな流れにできる可能性があると考え、その後の取組につながりました。

センターの設立は、県旅館組合の松村理事長や鈴木専務を始めとする事業者の皆さん、県観光連盟のスタッフ、当時の県観光文化スポーツ部の理解と協力がなければできなかったことでありますが、事業者一人ひとりから話を聞き、彼らを起点に進めようとしたことが結果的に秋田 BFTC に結びついたものと考えております。」

このヒアリングを経験した鈴木専務によれば、「石黒元専務理事は「話を聞いてくれる人」」とのことであった。

#### 4.4 日本バリアフリー観光推進機構主催の旭川全国フォーラムに参加

2014年6月26日に開催された「バリアフリー観光推進全国フォーラム旭川大会」に別邸つばきの鈴木専務が旅館ホテル組合の松村理事長と観光連盟の石黒元専務理事を誘って参加した。これが切っ掛けとなって、第5節で記述する観光庁「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業」の選定につながり、第6節で記述する2016年の秋田 BFTC 開設に至った。

全国フォーラムに参加する前に伏線があった。2006年ころに団体旅行から個人旅行へのシフトが激しくなってきた。そこで男鹿温泉郷協同組合の若手経営者8名でハワイへ視察に行った。また男鹿グランドホテルの鈴木専務は毎年ハワイを訪問していたが、退役軍人などの高齢観光客のためにハワイのバリアフリー化が進んだことに気づいて、これがバリアフリー観光の取り組みに繋がった、という。松村旅館ホテル組合理事長は「ハワイの経験があったので、2013年頃にバリアフリー観光を」という提案を鈴木専務から受けた際「ピンときた」と伺った。

この「バリアフリー観光推進全国フォーラム旭川大会」参加が秋田 BFTC 設置の大きな転機になった<sup>(注3)</sup>。鈴木専務は伊勢志摩 BFTC と関係が深い扇芳閣をしばしば訪れていたもので、主催者である日本バリアフリー観光推進機構の中村理事長に出席を打診したところ参加を勧められ、松村旅館ホテル組合理事長と石黒元観光連盟専務理事を誘って一緒に旭川に出かけたという。

この全国フォーラムは、300人の参加者で盛況であった。その趣旨は、以下のようである。「地域観光のバリアフリー化は、住む人が暮らしやすく、誰にもやさしいまちづくりにもつながります。障がい者スポーツが盛んで、世界でも稀な積雪寒冷都市・旭川に集うこの

機会に、南国沖縄をはじめ全国各地の様々なバリアフリー観光推進の取り組みを知っていただき、共に考え、誰にもやさしい人づくり・まちづくりにつなぐことを目的にバリアフリー観光推進全国フォーラム旭川大会を開催いたしました。」

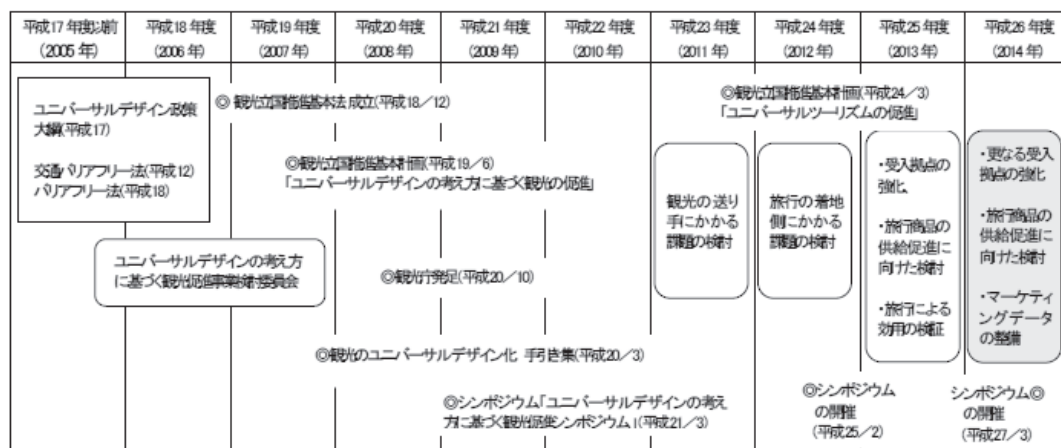
全国の BFTC による、バリアフリー観光先進事例発表が行われた。南から沖縄 BFTC、佐賀嬉野 BFTC、松江 / 山陰 BFTC、カムイ大雪 BFTC である。これらの情報で秋田からの 3 名の出席者は BFTC とは何か、が了解できたと思われる。

3 者はこれで行けるとなり、「まず研究をしよう」となって、それぞれの組織で会長を始め内部調整を行った。そしてすぐさま、2014 年夏の観光庁「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業」への応募につながっていった。

## 5 観光庁「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業」における活動

### 5.1 観光庁「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業」の概要

国土交通省ではユニバーサルツーリズムの促進に向けて 2006 年度と 2007 年度に「ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進検討会」を開催した（図 5-1 参照）。2008 年に観光庁が発足し、2009 年 3 月には「ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進シンポジウム」が開催された。その後、2011 年度に「旅行の送り手にかかる課題の検討」を経て、2012 年度は「旅行の着地側にかかる課題の検討」へと進んだ。2013 年度は、「受入拠点の強化、旅行商品の供給促進に向けた検討、旅行による効用の検証」が検討された。2013 年度は受入拠点の公募が行なわれ、3 拠点が選定された。この公募の目的は受入拠点作りのマニュアル作成であった。



出所) 観光庁観光産業課「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」2015 年 3 月、p. 1

図 5-1 ユニバーサルツーリズムにかかわるこれまでの検討内容

2014年度は、「ユニバーサルツーリズム促進事業」（以下、UT 促進事業と略称する）として3事業が実施されたが、そのうちの第1が「地域の受入体制強化」であった（図5-1参照）。着地型の一元的窓口の取組組織が公募され、9団体の応募があるうちで5組織が選定されたが、秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合は「STEP 1」（取組の検討、（1）関係者の意識付け、（2）組織形態等の検討）の段階にある組織に応募して、選定された。

## 5.2 「UT 促進事業」への応募・選定と実施状況

観光庁のUT促進事業の公募期間は、2014年8月14日から9月5日であった。この間に、秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合は書類を整えて観光庁へ応募した。観光庁の募集情報は、日本バリアフリー観光推進機構から入手した。この当時の考えは「対象地域は秋田県全部でやる」、「高齢者にやさしい観光、弱者にやさしい観光が、健常者の観光にもよい」であった。

選定後の事業実施は期間が半年に限られているので、行事が目白押しに実施された。以下のようなものである（観光庁〔2015〕及び観光庁観光産業課〔2015〕参照）。

### <ステップ1：関係者の意識付け>

#### （1）検討委員会

- ・日時：2014年11月12日（木）13:30-16:30
- ・会場：秋田市
- ・アドバイザー：NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構 中子富貴子事務局長
- ・参加者：18名
- ・実施内容：関係者間において、ユニバーサルツーリズムの概念や事業目的の共有を図った。

#### （2）観光秋田未来塾講演会

- ・日時：2014年12月11日（木）13:00-15:40
- ・会場：秋田市
- ・講師：NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構 中村元理事長
- ・参加者：77名
- ・実施内容：ユニバーサルツーリズムの幅広い普及・促進を目的に、秋田県観光連盟主催の「観光未来塾」において、講演会を実施した。

#### （3）観光道場

- ・観光道場は、県内若手経営者の異業種交流会。
- ・日時：2014年12月11日（木）16:00-19:00
- ・会場：秋田市
- ・講師：秋田県観光文化スポーツ部長、民間観光研究所所長

- ・参加者：37名
- ・実施内容：若手経営者に向け、ユニバーサルツーリズムの概要説明と今後の取組への参加を促した。

(4) 第1回準備委員会

- ・日時：2014年12月12日（金）9:00-12:00
- ・会場：秋田市
- ・講師：NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構 中村元理事長
- ・参加者：14名
- ・実施内容：秋田県、秋田県観光連盟等の担当者、宿泊施設経営者等が参画し、組織立ち上げの注意事項等を確認した。

(5) 観光秋田未来塾講演会

- ・日時：2015年1月19日（月）
- ・会場：秋田市
- ・講師：ベルポンテ・トラベル・アンドコンサルタンツ 高萩徳宗代表
- ・参加者：18名
- ・実施内容：障がい者、高齢者が楽しめる旅を企画し、高質なサービスを提供することで新たな需要を取り込んだ実例を紹介いただいた。

(6) 第2回準備委員会

- ・日時：2015年1月30日（金）12:45-14:45
- ・会場：秋田市
- ・参加者：23名
- ・実施内容：「秋田バリアフリースターセンター」設立に向けた調整を行なった。

<ステップ2：組織立ち上げの準備>

(7) 専門員研修

- ・日時：2015年1月29日（木）～30日（金）
- ・会場：男鹿温泉郷・秋田市
- ・講師：NPO 法人伊勢志摩バリアフリースターセンター 中村千枝氏
- ・実施内容：「バリア&バリアフリー調査」の方法やポイントについてアドバイザーを招聘して実例を交えながら学ぶ機会を設けた。

(8) 先進地視察

- ・日時：2015年2月16日（月）～17日（火）
- ・視察地：伊勢市、鳥羽市、バリアフリースターセンター
- ・講師：NPO 法人伊勢志摩バリアフリースターセンター 副理事長 野口幸一氏  
事務局長 野口あゆみ氏、中村千枝氏



- ・参加者：9名
- ・実施内容：バリアフリースターセンターの運営や宿泊施設の実情を視察した。

### 5.3 本事業で得られた知見と課題

この事業を通じて得られた知見と成果は、以下のように整理されている（観光庁観光産業課〔2015〕参照）。

- ・ユニバーサルツーリズムに関する地域内各関係者への理解の浸透及びコアメンバー間の認識の共有化
- ・意欲的な宿泊事業者の本事業への参加促進
- ・ユニバーサルツーリズムへの関心を高める啓発用チラシの作成など、次年度（2015年度）以降の展開を見据えた情報発信ツールの作成

また事業を通じて課題として残った点は、以下のように整理されている。

- ・高齢者や障がい者等の当事者や福祉関係者との連携が不十分
- ・ユニバーサルツーリズムへの認識や理解に対する地域の偏り
- ・観光連盟が中心になることによって想定される「公平性」等への対処
- ・商店街等、様々な分野の連携が必要であるが、連携先の理解度が不十分
- ・バリアフリースターセンター設立に向けた具体化には十分な検討が必要

更に、今後の活動に向けた展望は、「秋田県ならではのユニバーサルツーリズムの実現」といえるが、以下のように整理されている。

- ・「事業者」「団体」「行政」が三位一体となって秋田版ユニバーサルツーリズムである「みんなにやさしい観光秋田」の実現に向けた事業の継続
- ・中長期のタイムスケジュールと主要なポジションの人材確保
- ・今後を担う旅館の青年部員複数名を中心にメンバーを招集
- ・平成28年度中に、秋田県観光連盟内に「秋田バリアフリースターセンター（仮称）」設立

以上のように、この観光庁「UT促進事業」の実施により、秋田バリアフリースターセンターの設置は大きく前進したと評価できる。取材において、異口同音に「大いに役に立った。個別の具体的なことが分かった。」と伺った。

なお「今後に向けて」の中に、「平成27年4月に「秋田バリアフリースターセンター準備室（仮称）」を設立予定」とされているが、準備室は設立されていない。

## 6 秋田バリアフリースターセンターの設立準備（2015年度）

### 6.1 観光連盟による様々な準備活動

2015年度は、2014年度の観光庁「UT促進事業」の成果を基礎にして、秋田BFTCの2016年4月開設を目指して、秋田県観光連盟を中心に様々な準備活動が進められた。

2015年4月29日付け秋田魁新報によると、「高齢者、障害者の旅行誘致へ連携 県観光連盟、県など 受け入れ態勢充実図る」という見出しで、以下の記事がある（一部抜粋）。

「県観光連盟は本年度、民間や行政と連携し、身体の不自由な高齢者や障害者などの受け入れ態勢の整備を進める。高齢化を見据え、宿泊や観光施設の設備が不十分なことを理由に旅行をためらっている人たちをターゲットに、県内の施設を整備し宿泊者数を増やしたい考えだ。

・・・

同連盟は同様の施設（筆者注：三重県鳥羽市の「伊勢志摩バリアフリースターセンター」など）を2016年度に県内に開設したい意向。本年度は県内宿泊施設のバリアフリー設備の調査や、調査結果に基づくホスピタリティ研修会などを行う方針。一方、県は施設の設備改修やソフト向上事業を実施する民間業者を資金面で支援する。実施業者には対象経費の2分の1以内、最大500万円を助成する。7社程度をめどに業者を募集する。

県観光連盟の石黒道人専務理事は「誰もが安心して本県を旅行できる態勢を整え、官民一体で新たな客層を取り込みたい」と話している。」

2015年度の活動記録は、秋田県観光連盟による「定時総会議案」の「平成27年度事業報告」にあり、次のような諸活動が記録されている。まず冒頭で以下の記述がある。原文のまま掲載する。

「受入態勢の向上については、「みんなにやさしい観光あきたづくり」の初年度として、県旅館ホテル生活衛生同業組合との連携を図りつつ、正会員施設を巡回訪問し、丁寧な説明に努めた結果、会員施設数全体の8割以上が活動への参加を表明するなど「オール秋田」の取組に発展しており、次年度の「あきた旅のサポートセンター（秋田バリアフリースターセンターを含む）」開設に向け、準備を進めている。」

また「6. 秋田県内の地域間及び隣県等との広域連携強化」の「(3) 広域観光推進事業」において、以下のように様々な活動があったことが年表形式で紹介されている。

「⑤「みんなにやさしい観光秋田づくり」の推進

あきた旅のサポートセンター開設に向け、会員宿泊施設に対してバリアフリー調査についての説明及び調査受入の意向確認を実施したほか、それを受けて車いすボランティアの方にも協力いただきながら本調査を実施した。

- 6/12 「動物にやさしい秋田」調整連絡会議への参加
- 6/18-19 バリアフリー観光全国フォーラムへの参加（那覇市）
- 6月～8月 バリアフリー調査についての説明及び受入意向確認（146施設）
- 9/8～9 講師を招きバリアフリー調査に向けた研修実施（男鹿市、秋田市）
- 10/15-16 秋田県、会員代表との合同事例調査・意見交換（伊勢志摩地域）
- 9月～2月 宿泊施設の調査を実施（119施設／2月29日現在）

（筆者注：3名×4チームでエリア分担。1か所2時間。1日で2～3箇所

- 回る。当時はいつも「観光連盟は専務理事しかいない」状態。）
- 11/24 秋田県バリアフリー社会形成審議会において取組内容を周知説明
  - 12/ 5 みやぎユニバーサルツーリズムシンポジウムへの参加（仙台市）
  - 1月～3月 調査したバリアの情報をホームページに入力
  - 2/ 4 開設に向けたアドバイザー会議開催（秋田市）  
（筆者注：アドバイザーは中村理事長）
  - 2/19 東北バリアフリー基本構想策定支援セミナーにおいて講演（盛岡市）
  - 2月 センター周知のためのリーフレットを作成  
あきた旅のサポートセンター 日本語版5,000部、英語版5,000部  
（3月末納品予定）  
（筆者注：「秋田バリアフリースターセンターを併設」と明記）  
秋田バリアフリースターセンター 10,000部  
宿泊施設バリアフリー情報（簡略版） 5,000部
  - 3/ 8 あきた旅のサポートセンターを海外向けに周知するために、外国人向け日本観光ポータルサイト「ジャパンガイド」を招聘し取材を行った。
- ※平成28年4月以降 バリアフリー情報の発信（予定）」

なお高齢者、障がい者を主な対象とする「秋田バリアフリースターセンター」は、ペット連れ旅行者なども対象とする「あきた旅のサポートセンター」の内部に設置されたものであるが、事実上、両者は一体として運営されている。

## 6.2 宿泊施設調査（9月8日）

重要な準備活動の一つが、2015年9月8日から9日に行われた「バリアフリー調査に向けた研修実施（男鹿市、秋田市）」である。その概要を、2015年9月15日付け秋田魁新報と2015年9月16日付け朝日新聞の記事を要約して記述する。

- ・県観光連盟は、来春、高齢者や体が不自由な人が県内での観光を楽しむのを助ける「あきた旅のサポートセンター（仮称）」を開設する。
- ・開設に向けて、県観光連盟は、県内約100か所の宿泊施設でバリアフリー対応に関する調査を3か月間にわたって行う。
- ・調査結果は、「あきた旅のサポートセンター（仮称）」のホームページで情報発信をする。
- ・8日の研修を受けたのは調査の担当者となる連盟職員や車いすを利用する県内のボランティアら15名で。男鹿温泉北浦の「男鹿温泉 結いの宿 別邸つばき」で開催された。バリアフリー観光の先進地である伊勢志摩バリアフリースターセンター（三重県鳥羽市）の中村千枝さんが指導。
- ・別邸つばきは今春改装し、高齢者や体の不自由な人が過ごしやすようにバリアフリー

化を進めてきた。研修では職員と車いす利用者が館内を回り、スロープの幅や傾斜の角度を測ったり、段差の有無やトイレの様式、車いすで出入りしやすいように工夫したレストラン、露天風呂などを見て回ったりした。

・講師を務めた伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの中村さんは、「バリアーの情報を開示することで利用者自身が宿を選べるのでクレームも減る。宿の魅力を伝え、施設内に段差があっても来たいと思える魅力的な宿であれば、リピーターとなり新しいマーケット開拓につながる」と話す。

(筆者注：この記事のうち調査対象宿泊施設数は、観光連盟によれば120施設である。)

## 7 秋田バリアフリーツアーセンターの設立と2016年度以降の活動

### 7.1 秋田バリアフリーツアーセンターの設立

秋田 BFTC とあきた旅のサポートセンターが、2016年4月1日に秋田県庁第二庁舎1階に開設された。これに先立ち秋田 BFTC の開所式が3月25日にあり、事務所前で除幕式が行われた(図7-1参照)。またあきた旅のサポートセンターの開所式は、秋田県観光連盟の総会に合わせて5月17日に実施された。

2016年4月5日付け秋田魁新聞記事によると、以下のようなものである。

「県観光連盟(斎藤善一会長)は今月から、高齢者や障害者に県内の宿泊施設の情報提供などを行う相談窓口「秋田バリアフリーツアーセンター」を県庁第2庁舎1階の同連盟内に開設した。同時にオープンする「あきた旅のサポートセンター」の一部門。誰もが安心して旅行を楽しめる環境を整え、外国人を含む幅広い層の観光客誘致を目指す。入り口には、車椅子利用者に対応した高さ約70センチの低めのカウンターを設け、筆談用ボードを用意した。・・・先月25日には関係者による開所式が行われ、斎藤会長が「高齢者や障害のある方にも『秋田は安心して旅行できる』と思ってもらえるような環境づくりを進め、観光を通じて地方創生に貢献したい」とあいさつした。観光庁は「ユニバーサルツーリズム促進事業」として全国で同様の施設の設置を進めている。本県は全国で18番目。東北では宮城、福島両県に続く3番目。」

この開所に当たっての「趣意書」は作成されていない。

なお秋田県の関係者が、他の BFTC で多い特定非営利活動法人(NPO 法人)という組織形態を選ばずに、一般社団法人の内部組織を選択した理由は、① NPO 法人の運営は大変であること、②一般社団法人の方が安定的な運営ができ、信頼があって、日本一のバリアフリー観光促進を実現できる可能性が高い、という点にあるという。



出所）秋田バリアフリースターセンター提供

図 7-1 秋田バリアフリースターセンター開所式（2016 年 3 月 25 日）

## 7.2 秋田バリアフリースターセンターの 2016 年度の活動

2016年度の活動記録は、秋田県観光連盟による「定時総会議案」の「平成28年度事業報告」にあり、次のような諸活動が記録されている。

まず冒頭で次記のように記述されている。

「「あきた旅のサポートセンター」、「秋田バリアフリースターセンター」を4月に開所し、英語コンシェルジュの配置により外国人対応を強化するとともに、バリアフリー相談員の配置や県内観光施設のバリアフリー調査を行い、バリアフリー観光の推進を図るなど、「日本一やさしい受け入れ態勢」の実現に向けた取組を展開した。」

「重点目標 お客様目線の重視とビジネスとして継続・成長していく観光産業の形成」を掲げている。

事業活動の記録としては、以下のように多彩な活動が記録されている。一部を抜粋して記録する。

### 「1. 観光産業の形成

#### （1）観光地づくりの促進

#### （2）受入環境の充実

#### ①「あきた旅のサポートセンター」・「秋田バリアフリースターセンター」の運営

○昨年度の宿泊施設に引き続き、観光施設や飲食店、交通ターミナルなどのバリアフリー

調査（72施設）を実施した。

○相談窓口業務を開始し、電話やメールによる各種問合せに対応した。

バリアフリーツアーセンターは33件対応。

○秋田バリアフリーツアーセンターのフェイスブックを開設し、バリアフリー観光の情報発信を開始した。

○日本バリアフリー観光推進機構に入会し、6月福島市で開催された全国フォーラムにおいて、秋田バリアフリーツアーセンター開設について事例発表したほか、各県のバリアフリーツアーセンターと情報交換を行った。

○車いすブロガーの篠原彩氏を招聘し、秋田市、男鹿市、仙北市においてバリアフリー観光のモデルケースを検証したほか、取材した情報について篠原氏のブログにて情報発信した。

○秋田バリアフリーツアーセンターを開設したことにより視察や事例紹介の講演の依頼があり対応した。

浜松市、岩手県タクシー協会胆江支部、岩手県県南広域振興局、岩手県ひとにやさしいまちづくりセミナー、山形県議会議員、県庁出前講座（小坂町）等」

### 7.3 秋田バリアフリーツアーセンターの2017年度の活動

2017年度の活動記録は、秋田県観光連盟による「定時総会議案」の「平成29年度事業報告」にある。新しい試みについて記述する。

○祭り、イベント、体験メニューのバリア状況調査及び情報発信

・2015年度の宿泊施設調査、2016年度の観光施設及び交通ターミナル調査に続き、2017年度は祭り、イベント、体験メニューの会場について調査を実施し、併せて関係施設をフェイスブックで情報発信した。

・今年度の調査済み個所は、カタクリ群生の郷（仙北市）、鳥海・菜の花まつり会場（由利本荘市）、じゅんさい摘み取り体験（三種町）、天空の不夜城会場（能代市）など9個所及び2月の小正月行事（大館アメッコ市、角館火振りかまくらなど）の5個所。

○バリアフリー観光モニターツアーの実施

・仙台バリアフリーセンターに委託し、宮城県・岩手県等の方を対象とした個人宿泊モニターを募集。ペア10組の募集に対し18組が応募。

・HIS ユニバーサルツアーデスクとタイアップし、団体型バリアフリーモニターツアーを企画し、次年度に催行予定。

○オリンピック・パラリンピックに向けた誘客強化事業

・障がい者スポーツ関係者の誘客の現状について、関係団体へのヒアリング調査を実施。

○ホスピタリティ研修

・車いす使用者や高齢者に対するおもてなしを学ぶため、NPO 法人秋田バリアフリーネッ



トワークの協力の下、マナー研修を県内４カ所で実施。計50名参加。

#### 7.4 秋田バリアフリーツアーセンターの2018年度の活動

2018年度の活動記録は、秋田県観光連盟による「定時総会議案」の「平成30年度事業報告」にある。新しい試みについて記述する。

○バリアフリー観光モニターツアー、宿泊モニター体験の実施

・バリアフリーモニターツアー（団体型）

4/26-28 東京発着、仙北市、秋田市（7名参加）

・宿泊型モニター体験（個人型）：申込19組（募集枠30組）

○バリアフリーセンターのサイトの英語化を実施し、モデルルート、アクセス情報等を発信。

### 8 旅館ホテル組合・観光連盟・行政との連携

#### 8.1 秋田県における民間・連盟・行政の連携の基本構造

既に第6節までで、旅館ホテル組合、秋田県観光連盟と秋田県庁の3者が連携して、秋田BFTCを設立し、継続運営をしていることを記録した。

ここでは、主として秋田BFTC「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」（2019年6月28日、バリアフリー観光推進フォーラム佐賀嬉野大会、報告者は沢田石泰浩秋田BFTC長）に基づき、別の観点から3者の連携を眺めてみたい。

（1）3者の人的な繋がりとは以下のように整理できる。

個別民間事業者から秋田県庁まで、人のネットワークができている。仮に、人間関係が良好で、相互に情報の流通が良ければ、まとまった力を発揮できる可能性がある。

A：個別民間事業者

B：民間事業者の組合：秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合

個別の民間事業者が会員、県下に10支部がありそれぞれ活動。

C：秋田県観光連盟：秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合が加盟

旅館組合の松村理事長が、観光連盟の理事。

秋田県職員（秋田県観光文化スポーツ部）が、専務理事、事務局長、総務・経理担当。

D：秋田県庁観光担当部局（秋田県観光文化スポーツ部）

（2）秋田県庁観光担当部局から秋田県観光連盟へ補助金が交付されている。

2018年度は、県補助金が2,448万円、受託収益が県を主に3,732万円あった（「令和元年度定時総会議案」による）。

（3）秋田BFTCの運営費を秋田県が補助

秋田BFTCの運営費に限れば、秋田県の補助金は下記のように大きな役割をはたしている。

- ・2015年度、2016年度 それぞれ約9,000千円  
内訳は、人件費3名分+調査費用、Web費用など。
- ・2017年度、2018年度 それぞれ約6,000千円  
内訳は、人件費2名分+研修会の実施、モニターツアーなど。
- ・以上は、県補助金にて対応（事業補助金）。

#### （4）秋田県観光連盟の地の利

3者の連携において大きな役割を果たしているのが、「地の利」である。

すなわち観光連盟のオフィスは、秋田県庁第二庁舎の1階にあるが、そのすぐ隣に秋田県観光文化スポーツ部の観光振興課と観光戦略課とがあり、同じフロアで見渡せる環境にある。つまり常時顔を合わせている環境にある。「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」においては「行政との連携について 場所と人 連携というより環境？」と表現されているが、連携を実現するのに好ましい環境であるのは間違いない。

観光連盟職員は、常時、秋田県庁観光文化スポーツ部職員と情報交換が可能である。このメリットは、観光連盟を訪問した秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合のメンバーも共有可能である。

しかし筆者は名古屋市職員として25年間勤務し、しばしば隣の課や隣の係であってもその仕事が「見えにくい」経験をしたし、またフォーマルな情報は流通しやすいが、重要な情報は結局「人の和」がないと流通しないことを体験した。

### 8.2 秋田県庁と観光連盟の連携の具体例

「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」に基づき、3事例を紹介する。

#### 事例1：情報の共有・発信

県庁は観光連盟に対し、①民間施設改修補助金制度の周知依頼をし、②補助金活用改修施設の情報を流す。観光連盟は、③補助金制度の情報を民間事業者にも周知し、④バリアフリー調査を実施する。

このうち①民間施設改修補助金制度は、上限500万円で、経費の2分の1以下であり、目的は高齢者、障がい者のためのバリアフリー化、外国人客受入のためのWi-Fi設置や多言語表記、ペット受入のための設備の設置である。平成27年度以降、延べ32施設で利用されてきた。近年は観光庁の同様の補助金の利用斡旋も多く、2018年度に8施設が助成を受けている。

#### 事例2：秋田県総合観光サイトの活用

秋田県観光総合ガイド「あきたファン・ドット・コム」のポータルサイトにおいて、秋田県バリアフリーツアーセンターの検索キーがあり、県庁のサイトからセンターのWebページに容易に入ることが可能となっている。

#### 事例3：県民への周知（県庁出前講座への参加）

秋田県庁は、各部局が県民からのリクエストに応じて、県職員が出向き、県の取り組みなどを説明する出前講座を実施している。観光についてリクエストがあった場合には、その半分程度の時間を使って秋田 BFTC の紹介を行っている。

## 9 秋田県庁によるバリアフリー観光促進の位置づけ

### 9.1 あきた未来総合戦略

「あきた未来総合戦略」は 2015 年 10 月に策定された。その策定の趣旨は、「人口問題は、本県の基本課題であり、これまで様々な取組を行ってきたが、克服には至っておらず、こうした国の動きを踏まえながら県の取組を加速していくため、「あきた未来総合戦略」を策定するものである。」とされている（p.4）。

このあきた未来総合戦略の「（3）観光を中心とした交流人口の拡大」の項目に「（イ）「みんなにやさしい観光あきたづくり」の推進」があり、以下のように旅のバリアに係る情報をきめ細かく発信する「あきた旅のサポートセンター（仮称）」の開設が記述されており、この 2015 年 10 月の時点で県庁の事業として認められていることが分かる（p.39）。これから 2014 年度後半に観光庁の UT 促進事業に参加した後に、早い時期に開設が認められていることが分かる。

#### 「① 日本一やさしい受入態勢づくりの推進」

高齢者、障がい者、外国人、ペット連れの方等が安心して本県を旅行できるよう、旅のバリアに係る情報をきめ細かく発信する「あきた旅のサポートセンター（仮称）」を開設するとともに、主要観光地における二次アクセスの充実や旅行者にやさしい観光地づくりをモデル的に推進することにより、誰にでもやさしい受入態勢づくりと新たなマーケットの獲得を図る。

#### 【重点業績評価指標（KPI）】

「みんなにやさしい宿泊施設」（高齢者、外国人等対応）の割合 50%（H31）  
（具体的な事業）

・観光連盟強化支援事業（みんなにやさしい観光地づくり推進事業）

### 9.2 第3期ふるさと秋田元気創造プラン（平成30年度から平成33年度）

「第3期ふるさと秋田元気創造プラン」は 2018 年 3 月に策定された秋田県の総合計画である。策定期間は、2018 年度から 2021 年度までの 4 年間である。総合計画は地方公共団体の最上位の計画であり、秋田県の政策に関する意思の表明である。この「第3期ふるさと秋田元気創造プラン」において、秋田 BFTC に関連する記述がある。

その第4章が「重点戦略」であるが、「戦略4 秋田の魅力が際立つ 人・もの交流拡大戦略」、「4 戦略を構成する施策」、「4-1 地域の力を結集した「総合的な誘客力」

の強化」の中に「【施策の方向性】(2) 観光客のニーズに対応した受入態勢の整備と、観光人材・事業者の育成」がある。具体的な取組として「取組①：旅の満足度の向上に向けた受入環境の充実」の項目の中で「・秋田県観光連盟に設置した「あきた旅のサポートセンター」の利活用促進」が謳われている。

秋田バリアフリーツアーセンターの位置づけについては、「あきた県政概況2019」(2019年6月、企画振興部総合政策課、26ページ)において、「観光」の項目の中で、「国内外からの誘客の推進」、「③観光客の受入態勢の整備」に記述があり、「「みんなにやさしい観光あきたづくり」を推進し、高齢者、障害者、外国人、ペット連れの方等が安心して本県を旅行できるよう、(一社)秋田県観光連盟内の「あきた旅のサポートセンター(秋田バリアフリーツアーセンター併設)」を中心に、宿泊観光施設等の情報をきめ細かく発信するとともに、主要観光地における二次交通の充実や、スマートフォンアプリを通じた観光・交通情報の提供などにより、観光客の快適な旅をサポートする受入態勢づくりを進めています。」とされている。

## 10 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターとの有用な協力関係

BFTC のトップランナーは、2002年に三重県鳥羽市に設立された伊勢志摩 BFTC である。秋田 BFTC の関係者は、伊勢志摩 BFTC と様々な形で交流を重ねてきた。関係者からは「大変良かった。」と伺っている。

その具体例を整理しよう。

(1) 別邸つばきの鈴木専務が、鳥羽市扇芳閣の谷口専務と個人的な繋がりが1993年からあり、バリアフリーに関連する情報や、2002年度から扇芳閣が伊勢志摩 BFTC と協同して行った客室のバリアフリー仕様への改装などの情報が伝わったこと。

(2) 伊勢志摩 BFTC の中村理事長が、2000年前後に本業の水族館プロデューサーの仕事で男鹿をしばしば訪問し、その際に鈴木専務とバリアフリーについて意見交換をしていること。

(3) 日本バリアフリー観光推進機構の主催するバリアフリー観光全国フォーラムに2014年度から参加し、伊勢志摩 BFTC を始め全国の BFTC と交流を持って、各地の様子を知ったこと。

(4) 観光庁の2014年度 UT 促進事業で、伊勢志摩 BFTC の職員が秋田県を訪問して、様々なノウハウを伝授していること。また秋田県関係者が伊勢志摩 BFTC を訪問して伊勢志摩の実情を調査したしたこと。有用であったのは、①宿泊施設などの調査の方法、②情報発信の方法、③苦情対応の具体的な方法、などであると同った。

こうした先進地との情報交換は、新たに BFTC を立ち上げようとする地域にとっては、大変有用であったと考えられる。取材では「1から立ち上げるのは、なかなか困難」と伺った。

## 11 成果

秋田 BFTC は2016年4月に開所したばかりであり、成果を問うのはまだ時期が早い。しかし現時点での様子を記録したい。

- （１）現時点において、集客力の向上の確認については、まだこれからである。秋田県では障がい者の宿泊データは取られていない。
- （２）旅館ホテルの施設改善については、県の補助金利用件数が32件であった。他に観光庁の補助金利用による宿泊施設改修が2018年度に8件ある。
- （３）道路、JR、バスまでバリアフリーが十分に広がったとはまだいいにくい。JR 駅については、バリアフリー化が進んできている。
- （４）モニターツアーで協力してくれた旅行会社が、補助金なしで自社企画として障がい者ツアーを販売した事例がある。
- （５）男鹿温泉郷の別邸つばきでは、ハード・ソフトのバリアフリー化を進め、高齢者や女性客が増え、また平日の客数が増加した。

## 12 まとめ

### 12. 1 秋田バリアフリーツアーセンターの設立と運営における特徴

観光庁資料、観光連盟資料を始めとする各種資料や取材によって得た情報などから、秋田 BFTC の設立と運営についての特徴をまとめると、以下のようになる。

特徴１：秋田 BFTC の開設の特徴は、秋田 BFTC「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」（2019年6月28日）によれば以下の３点である。

- ① きっかけは民間宿泊事業者の声から（伊藤注：連盟からの提案ではない）
- ② 福祉ではなく、商売の視点から立ち上げ
- ③ 県旅館ホテル組合、観光連盟、県との三者で設立に向け準備

特徴２：秋田 BFTC の運営上の特徴は、同資料によれば、以下の３点である。

- ① 一般社団法人秋田県観光連盟内に機能の一つとしてオープン
- ② 全県をカバー
- ③ 一般社団法人秋田県観光連盟が運営しているメリットは、「これまでの各種事業を通じた民間事業者との良好な関係 ⇒ 協力を得られやすい」

この③について取材の情報によれば、その他の有利性として次記がある。①連盟の観光業務についての延長線上で仕事ができる。既に観光の知識があるので、それにバリアフリーに知識を加えればよい。②財政基盤がしっかりしている。③職員がいる。

特徴３：秋田 BFTC は、バリアフリー観光促進に加えて、ペット連れや一人旅の旅行者の

増加を目指すあきた旅のサポートセンターに包摂される関係にある。一体として運営されている。

## 12. 2 秋田バリアフリーツアーセンター設立の成功要因

筆者の取材を通した感想を述べたい。秋田 BFTC は2014年度の観光庁「UT 促進事業」から短期間の間に設立に至った。成功要因は、筆者は「関係者の熱意」と「人の和」であるとする。2014年度から2015年度の「スピード感」はすばらしいものがある。

- ① 男鹿温泉郷別邸つばきの鈴木専務にバリアフリー観光の豊富な実践経験があった。扇芳閣の谷口専務との交流もあれば、男鹿温泉郷旅館組合のまちづくり・パーソナルバリアフリーツアーセンター設立構想、別邸つばきのソフト・ハードのバリアフリー化といった、豊富な実践経験があった。
- ② 旅館ホテル組合の松村理事長に、優れた行動力があった。松村理事長は東日本大震災後の東京電力との交渉において、当事者として活躍した。秋田 BFTC の設立においても、鈴木専務の提案を聞いて「ピンときた」というが、すぐに組織と周囲をまとめる行動力があった。
- ③ 観光連盟の石黒元専務理事は、設立全体を見渡した企画力があり、個別事業者、旅館ホテル組合、観光連盟、また県庁との橋渡しを遂行した。

取材時に「秋田の皆さん方はよくコミュニケーションが取れていた」と感じたが、別言すれば「人の和」があった、ということであろう。設立時に実務担当として中心を担った沢田石秋田 BFTC 長を始め多くの方々のハーモニーによって、秋田 BFTC は設立されたと感ずる。

## 12. 3 残された課題

残された課題は多い。気づいた点を記述したい。

課題1：秋田 BFTC の課題は、秋田 BFTC 「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」(2019年6月28日)によれば以下の3点である。

- ① 健常者のみによる運営 ⇒ 当事者目線の不足
- ② 補助金頼みの財源 ⇒ いつまで続けられる？
- ③ 職員の異動や期限付きの雇用 ⇒ 情報やノウハウが蓄積されにくい

課題2：福祉関係の NPO、社会福祉団体との協力関係を深めること。

障がい者は従来サービスの受け手、情報の受け手であることが多かった。バリア調査の専門員として活躍することは、障がい者が社会に有用な情報の発信者となることを意味する。意義の大きな事業である。この点で、福祉関係の NPO、社会福祉団体との協力関係を深めることが望まれる（この点は、上記課題①のように、観光連盟は既に認識している）。

課題3：仙北市の先行事例の調査。観光庁 [2015] (p.6)によれば、秋田県のバリアフリー



観光の先進地は、「県内には男鹿市と仙北市など、すでに個別の取組を進めている地域もありました」とある。本研究ノートでは、仙北市については全く記録することができなかった。

〈注〉

（１）「男鹿温泉 結いの宿 別邸つばき」の視察

2019年10月17日（木）から18日（金）に、館内を鈴木専務に案内していただき、視察した。  
多数の工夫が随所にあるが、筆者が注目したのは以下の２点である。

- ①さりげない手すり。ホールの大きな柱には、杉材に凹凸が施されて、さりげない手すりになっており、安心して歩きやすい。こうした工夫があちこちにある。
- ②1階のダイニングは広々としており、車いすでも動きやすい。椅子は手置きのあるタイプと無いタイプがあるが、車いす当事者の好みによって利用する、という。

下記の文献が参考になる。

- ① 2019年6月15日付東京新聞、山崎まゆみ「ようこそ！バリアフリー温泉 不自由さ忘れるころ遣い 結いの宿別邸つばき（秋田・男鹿温泉郷）」
- ② 「心にも体にもやさしい気配りが光る 結いの宿 別邸つばき●秋田県・男鹿温泉」、『パンプキン』、2019年10月1日、No.343、p.49.

（２）下記を参照。

[https://www.barifuri.com/tourcenter/bari\\_shukuhaku/senpokaku/senpokaku.html](https://www.barifuri.com/tourcenter/bari_shukuhaku/senpokaku/senpokaku.html)

2019年10月24日閲覧。

（３）下記を参照。

<https://kamui-daisetsu.org/barrierfree/public/bfasahikawa2014/bfasahikawa.html>

2019年10月24日閲覧。

参考表 秋田ハリアアフリーツァーセンター関係年表(暫定版)

宿泊客数(単位:千人)						
西暦	和暦	日本人	外国人	全国・東北	観光庁・県庁	観光連盟・組合
1991	平成3年					この頃、男鹿グランドホテルの鈴木専務が、鳥羽の麗芳館の谷口専務と知り合う。
1992	平成4年					7月 秋田県観光連盟の設立。
1993	平成5年					鈴木専務が谷口専務との交流でハリアアフリー観光を知る。
1997	平成9年			秋田新幹線開業、秋田自動車道全線開通。		
				4月 消費税5%。		
1999	平成11年					5月11日 秋田青年会議所で中村元氏が講演。テーマはまちづくり。
2002	平成14年			伊勢志摩BFTCが開設される。鳥羽の麗芳閣が伊勢志摩BFTCと協力して、一部の客室をハリアアフリー化。2003年完成。		
2003	平成15年					この頃、中村元氏が男鹿水族館(2004年7月新装オープン)のリニューアルで男鹿に宿泊し、鈴木専務と交流。
2006	平成18年				国土交通省が、2006年度と2007年度にユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進検討会を開催。	男鹿温泉協同組合が、男鹿半島ハリーウッドリゾートセンター開設準備構想。男鹿半島内車いす乗り捨て自由を開始(現在も実施)。
						この頃、男鹿温泉協同組合の有志8名でハワイ視察。
2008	平成20年			リーマンショック。	観光庁の発足。	
2009	平成21年				3月 観光庁がユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進シンポジウムを開催。	
2011	平成23年	3,694	27	3月11日 東日本大震災・福島原発事故		観光客の減少。東北6県で秋田県の減少率は最大。男鹿温泉郷も大きな打撃を受ける。
					12月 旅館ホテル組合が東電と補償交渉を開始。	
2012	平成24年	3,433	28		9月 秋田旅館ホテル組合が東京電力と風評被害の補償交渉を大筋で合意。	
					観光連盟が全会員宿泊施設を訪問。意見交換を行なう。	
2013	平成25年	3,457	36			4月 一般社団法人秋田県観光連盟の設立。
						平成25年から26年 松村理事兼「これはハワイの経験があったので、平成25年にハリアアフリー観光をとの提案を鈴木専務から受けた際、「ピンときた」。
2014	平成26年	3,719	42	4月 県庁に「観光スポーツ文化部」が設置される。		観光連盟が観光事業者が学ぶ観光秋田未来塾を開設。 2014年6月26日 北海道旭川の全国フォーラムに参加。組合2名と観光連盟1名。(日本BFT観光推進機構主催)

西暦	和暦	日本人	外国人	全国・東北	観光庁・県庁	観光連盟・組合	秋田BFTC
2014	平成26年			8月14日から9月5日 観光庁のUT促進事業の公募期間。	8月14日から9月5日 観光庁のUT促進事業の公募期間。	この頃、観光連盟が若手経営者、後継者と意見交換。	11月12日 第1回検討委員会、18名。秋田市内。（宿泊施設、観光施設、福祉関係者、自治体の観光部局など）。推進機構の中心事務局局長、共選認議。
				秋、秋田県観光ホテル生活衛生同業組合が観光庁のUT促進事業に応募し「STEP1」の地域で選定される。	秋、秋田県観光ホテル生活衛生同業組合が観光庁のUT促進事業に応募し「STEP1」の地域で選定される。	12月11日 秋田市内で①日本BF観光推進機構中村理事長を招いて講演会、77名。②観光連盟、若手経営者、37名。	12月12日 第1回準備委員会、秋田市内、14名。県連盟（宿泊施設経営者。組織立ち上げの注意事項。中村理事長出席。
						UTの啓発用チラシを作成。「一緒にはじめませんか？」。	
2015	平成27年	3,397	60	3月 観光庁観光産業課「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」、126ページ。	3月 観光庁観光産業課「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」、126ページ。	1月19日 観光秋田未来塾、ベルポテン・トラベル・アンド・コンサルタンツ高萩代表講演。	1月29日～30日 男鹿温泉郷及び秋田市内にて調査専門員研究会を開催。伊勢志摩BFTCの中村千枝さん。調査の方法やポイント。
				3月 観光庁「ユニバーサルツーリズム」に对应した観光地づくり事例集」、39ページ。	3月 観光庁「ユニバーサルツーリズム」に对应した観光地づくり事例集」、39ページ。		1月30日 第2回準備委員会。県庁第二庁舎。23名。設立に向け調整。
				みんなにやさしい観光あきたづくりの初年度	みんなにやさしい観光あきたづくりの初年度		2月16日～17日 宿泊事業者と伊勢志摩BFTCと宿泊施設を視察。副理事長、事務局局長、中村千枝氏。
				県庁の民間宿泊施設改修等のための補助金が開始。現在まで延べ32施設。2019年度現在も制度あり。	県庁の民間宿泊施設改修等のための補助金が開始。現在まで延べ32施設。2019年度現在も制度あり。		4月1日 旧・男鹿クラッドホテルを改装・改名し、別邸つばさとなる。
				10月「あきた未来総合戦略」において、「旅のバリア」に係る構想をきめ細かく発信する「あきた旅のサポートセンター（仮称）」の開設」が明記される。	10月「あきた未来総合戦略」において、「旅のバリア」に係る構想をきめ細かく発信する「あきた旅のサポートセンター（仮称）」の開設」が明記される。		5月26日 定時総会において、日本バリアフリー観光推進機構の中村理事長が講演。
							6-8月 観光連盟会員宿泊施設145施設にバリアフリー調査の意向確認。
							9月8日 バリアフリー調査専門員研修（男鹿市北浦「男鹿温泉郷」の宿、別邸つばさ）。観光連盟職員十重いずみ、当事者ボランティア。9月15日付け「秋田県新聞」、9月16日付け「朝日新聞」に記事が掲載される。
						平成27年度連盟予算：約9,000千円（人件費3名分）+調査費用、Web、県補助金。	9月から2016年2月 バリアフリー調査、計120施設。現地調査。3名×4チームでエリア分担。ポイントが分かっている中で、1軒で約2時間。1日で2-3軒回った。観光連盟職員十重いずみ当事者ボランティア。
							10月15日～16日 秋田県、会員代表との合同事例調査・意見交換会（伊勢志摩地域）。
2016	平成28年	3,333	67	この頃、県庁のHPのトップページに、「秋田BFTC」の掲載キー。	1-3月 調査アンケートをHP、Webサイトに入力。周知用リーフレットを作成し2016年2月に発行。あきた旅のサポートセンターは3月に発行。	2月4日 アドバイザー会議実施（観光連盟、旅館ホテル組合、秋田県、※アドバイザーは中村理事長）	2月 PR用のリーフレットを作成。10,000部印刷。
				この年から県庁の出前講座に参加。	28年度連盟予算：約9,000千円（人件費3名分）+調査費用、Web、県補助金。		2016年2月25日 秋田県新聞記事「増加する外国人旅行者に对应 県観光連盟が窓口開設 4月英語で宿泊情報提供」。

西暦	和暦	日本人	外国人	全国・東北	観光庁・県庁	観光連盟・組合	秋田BFTC
2016	平成28年						3月25日 秋田ハリアフリーツアーセンターの開所式(新形式)。
							4月1日 あきた旅のサポートセンター・秋田ハリアフリーツアーセンターの開所。
							5月17日 あきた旅のサポートセンターの開所式(連盟の定時総会)
							日本ハリアフリー観光推進機構に加盟。全国フォーラムで事例報告。
							観光施設や飲食店、交通ターミナルなどのハリアフリー調査(72施設)を実施。
2017	平成29年	3,241	105	ねんりんピック秋田2017を開催。		平成29年度連盟予算、約6,000千円(人件費2名含む)＋研修会の実施、モニターツアー。県補助金。	
2018	平成30年	3,382	123		3月 秋田県『第3期ふるさと秋田元氣創進プラン』。計画期間は2015年度から2021年度。「あきた旅のサポートセンター」の利活用促進が明記される。	平成30年度連盟予算、約6,000千円(人件費2名含む)＋研修会の実施、モニターツアー。県補助金。	ハリアフリー観光モニターツアーを実施。個人及び団体。
						(一社)秋田県観光連盟は、日本版DMOIに登録申請。	ホスピタリティ研修(マナー研修)を実施。
2019	令和元年			10月 消費税10%。		令和元年度連盟予算、約6,000千円(人件費2名含む)＋研修会の実施、モニターツアー。県補助金。	6月28日 「行政との連携によるハリアフリー観光の推進」(佐賀雄野フォーラムにおいて沢田石報告)

出所)各種資料を基に、筆者作成。

## 補論 日本人観光客の減少の実証データ

日本人観光客は、1990年ころをピークに現在まで減少したと考えられる。これを23系列の統計データで検討したのが伊藤薫〔2018a〕である。日本人観光客減少を示す資料を、以下に4事例紹介する。

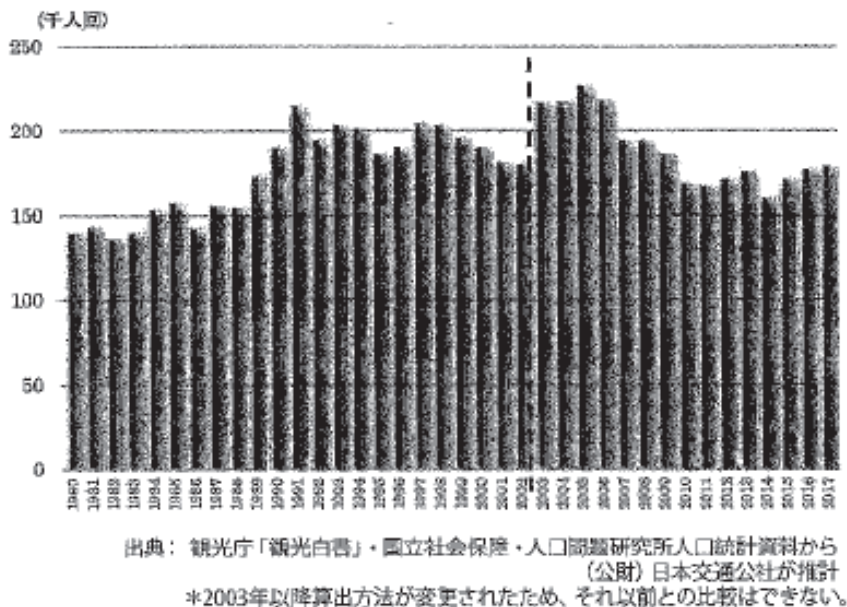
### （1）日本人の国内宿泊観光・レクリエーションにおける延べ旅行者数推移

補図1は、立教大学観光学部旅行産業研究会『旅行産業論 改訂版』（2019）のp.76に掲載されている。その説明文を原文のまま引用する。

「1990年代のバブル経済の崩壊を契機に、それまで順調に成長してきた旅行マーケットに大きな変化が現れ、旅行会社のビジネスモデルに大きな影響を与えた。

図31のグラフは、国内の宿泊観光旅行と日帰りなどのレクリエーションなどに参加した延べ人数の推移である。1980年代は高度成長からバブル経済の後押しにより、観光旅行などの延べ人数は一貫して大幅に伸長し、1990年あたりがピークになった。

しかし、1990年代の後半から2000年代を通じて停滞、縮小する傾向が続いている。これは、日本が経済的に成熟期を迎え、「失われた10年」の時代に入り、社会全体として消費の停滞期に入ったことにもよるが、消費の多様化による旅行の相対化、人口構成の変化などさまざまな要因によるものである。」



出所) 立教大学観光学部旅行産業研究会『旅行産業論 改訂版』  
日本交通公社、2019年2月、p.76、図31

補図1 日本人の国内宿泊観光・レクリエーションにおける延べ旅行者数推移

## (2) 社会生活基本調査の行動者率の推移

総務省統計局「社会生活基本調査」は、日本人の旅行・行楽の回数ではなく、行動者率（1年に1回以上の宿泊旅行、日帰り行楽をした者）を調査している（補表1参照）。

社会生活基本調査では、現在、10歳以上の国民が対象である。サンプル数は2016年調査で約20万人であり、個人を対象とする観光関係調査の中では最大であり、信頼度は極めて高い。補表1に、時系列比較のため15歳以上の行動者率を掲載した。「業務出張・研修・その他」は、2016年調査では調査されなかった。

男女計のデータについて述べる。大きな傾向は、行動者率は1986年からバブル崩壊後の1996年まで上昇し、その後、東日本大震災・福島原発事故のあった2011年まで低下したことである。2016年はやや回復した。

注目されるのは、観光消費額の大きい宿泊観光旅行（（国内）観光旅行（1泊2日以上））であり、これは傾向が相違する。男女計の行動者率で1986年の65.9%が最大で、2011年に過去最低の44.9%まで大幅に低下し、2016年には48.3%に回復した。しかし2006年の49.3%には届いていない。このデータでみる限り、日本人の宿泊観光旅行は、1986年と比較して、現在でも大幅に減少していることが明瞭である。

補表1 社会生活基本調査の行動者率(%)の推移(15歳以上)

区分 男女	昭和61年 1986	平成3年 1991	平成8年 1996	平成13年 2001	平成18年 2006	平成23年 2011	平成28年 2016
(国内・国外)旅行・行楽	81.9	82.1	82.6	80.5	75.9	72.7	—
男	83.2	82.6	82.1	79.4	74.2	70.4	—
女	80.7	81.6	83.0	81.5	77.4	74.8	—
(国内)行楽(日帰り)	56.5	65.4	65.5	65.1	59.6	57.7	58.7
男	56.2	64.2	62.8	62.3	56.3	54.0	55.5
女	56.8	66.6	68.0	67.8	62.6	61.2	61.7
(国内)観光旅行(1泊2日以上)	65.9	58.4	56.7	54.2	49.3	44.9	48.3
男	69.2	59.5	56.2	53.2	47.5	42.5	46.7
女	62.8	57.4	57.2	55.1	51.0	47.1	49.9
(国内)帰省・訪問など(1泊2日以上)	20.7	26.7	27.5	26.8	25.0	23.5	25.6
男	20.4	26.5	26.7	25.6	23.9	22.3	24.9
女	21.1	26.9	28.3	27.9	26.0	24.7	26.2
(国内)業務出張・研修・その他(1泊2日以上)	15.0	19.4	18.7	16.7	14.9	13.0	—
男	24.4	30.0	28.6	25.6	22.4	19.6	—
女	6.2	9.4	9.5	8.2	7.8	6.8	—
(外国)観光旅行	3.7	7.4	10.8	10.3	8.7	7.5	7.4
男	4.0	7.7	10.1	9.5	7.8	6.2	6.5
女	3.4	7.0	11.5	11.1	9.6	8.7	8.2
(外国)業務出張・研修・その他	1.3	2.3	2.8	2.5	2.5	2.2	—
男	2.3	3.8	4.4	4.0	3.9	3.4	—
女	0.4	0.9	1.4	1.2	1.2	1.1	—

注)「行動者」とは、1年に1回以上行動した者。「行動者率」は、「人口に対する行動者の割合(%)」である。

1996年から10～14歳も調査対象となったが、時系列比較のために本表では全て15歳以上の数値を掲載した。

2011年調査までは「業務出張・研修・その他の旅行」が調査されていたが、2016年調査では調査されなくなった。このために2016年の「総数」、「国内」、「海外」の総数は掲載していない。

出所)総務省統計局「平成28年社会生活基本調査報告 第2巻 全国・地域 生活行動編」(2018年3月)の「第5表 男女、年齢、旅行・行楽の種類別行動者率の推移(10歳以上)」(pp.208-209)より筆者作成。



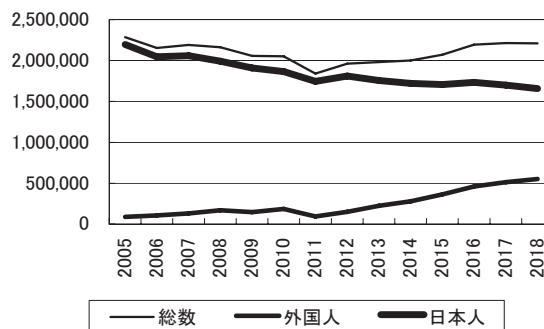
### （３）高山市の日本人の宿泊客数の推移

現在の高山市は、2005年２月１日に10市町村が合併して誕生した。

補図２は、2005年から2018年に至る宿泊者数の推移を示したものである。2005年に2,286千人泊（以下、本節では「人」）であった宿泊者数は、2011年の1,840千人まで減少し、その後増加に転じて2018年には2,210千人に回復した。

2005年から2018年の宿泊者数の減少数は76千人であった。これを日本人と外国人に区分すると、重要なことが判明する。外国人は、この13年間に463千人増加して2018年に552,301人に達した。しかし日本人は着実に減少を続け、その減少数は2005年の2,196,500人から2018年の1,657,699人へ538,801人の減少であった。１年当たりの減少数は、41千人強になる。

この日本人観光客数の増加策が、高山観光の最大の課題であると認識する。



注)単位は人。2泊3日の場合には、2人とカウントする。

資料)高山市商工観光部観光課『平成30年観光統計』により筆者作成

補図2 現・高山市の宿泊者数の推移  
(2005年～2018年)

### （４）中山道の馬籠峠を越える日本人ハイカー数の推移

旧・中山道の妻籠宿（長野県南木曽町）と馬籠宿（岐阜県中津川市、2005年に長野県の旧・山口村が中津川市へ編入合併された）を歩くハイカーのうち、日本人は減少傾向を続け、

補表2 中山道の馬籠峠を越える人数

年度	ハイカー数	日本人	外国人	外国人割合(%)
2009	35,390	29,542	5,848	16.5
2014	35,503	22,121	13,382	37.7
2015	42,386	24,116	18,270	43.1
2016	45,373	22,213	23,160	51.0
2017	47,905	21,760	26,145	54.6
2018	49,847	18,421	31,426	63.0

原資料)(公益財団法人)妻籠を愛する会調べ。

出所)2019年5月23日付け朝日新聞夕刊の表から筆者作成。

外国人が急増している。2019年5月23日付け朝日新聞の記事を要約し、紹介する。

妻籠宿の住民らでつくる公益財団法人「妻籠を愛する会」は、2つの宿場の距離9kmの中間にある「一石栃立場茶屋」（いちこくとちたてばちゃや）で、無料でお茶を振る舞い、通過する人数と国籍を調べている。

2009年度から2018年度の9年間で、ハイカー総数は35,390人から49,847人へ増加した。そのうち、日本人は29,542人から18,421人へ37.6%の減少であり、外国人は5,848人から31,426人へ5.4倍の増加であった。

2018年度は、65の国・地域のうち、33カ国は、英国、フランス、スペイン、ドイツなどのヨーロッパであった。英国のBBC放送の番組で取り上げられた数年前から外国人の増加は顕著になった、という。

#### <参考文献>

秋田県、2015、『あきた未来総合戦略』、50ページ。

秋田県、2018、『第3期ふるさと秋田元気創造プラン』、303ページ。

（一般社団法人）秋田県観光連盟、『定時総会議案』、各年。

伊藤薫、2015、「岐阜県高山市の福祉観光都市政策の変遷－高山市総合計画による分析－」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.16、No. 1・2、pp.7-32.

伊藤薫、2016、「三重県のバリアフリー観光政策の進展－三重県総合計画による分析－」、『日本観光研究学会第31回全国大会論文集』、pp.185-188.

伊藤薫、2017a、「三重県のバリアフリー観光政策の進展について－三重県総合計画による分析－」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.17、No. 3・4、pp.17-47.

伊藤薫、2017b、「伊勢市のバリアフリー観光政策の進展について－伊勢市総合計画・観光振興基本計画による分析－」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.18、No. 1・2、pp.35-76.

伊藤薫、2018a、「日本の国内旅行・観光行動は増加したか減少したか－長期統計データによる分析と留意点－」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.18、No. 3・4、pp.1-20.

伊藤薫、2018b、「日本のバリアフリー観光政策の進展について－高山市の福祉観光都市政策とバリアフリースターセンター－」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.19、No. 1・2、pp.1-35.

伊藤薫、2018c、「バリアフリー観光推進におけるバリアフリースターセンターの予備的研究」、『日本観光研究学会第33回全国大会論文集』、pp.25-28.

伊藤薫、2019a、「（研究ノート）バリアフリースターセンターの設立について（I）－伊

勢志摩バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.19、No. 3・4、pp.13-40.

伊藤薫、2019b、『21世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都市政策の評価と今後の展望』（平成27年度～平成29年度科学研究費補助金研究成果報告書（課題番号15K01971、基盤研究（C））、2019年3月、254ページ．

観光庁、2015、「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり事例集」、39ページ．

観光庁観光産業課、2015、「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」、126ページ．

中村元、2006、『恋に導かれた観光再生 奇跡のバリアフリー観光誕生の秘密』、長崎出版．  
中村元・中子富貴子、2016、『バリアフリー観光のためのホテル・旅館改修計画と地域受入体制づくりマニュアル』、総合ユニコム．

立教大学観光学部旅行産業研究会、2019、『旅行産業論 改訂版』、日本交通公社．

#### <パワーポイントの参考資料>

##### （１）男鹿温泉郷旅館協同組合関係 PP プリント資料

① JR 秋田津軽支部長鈴木錦一「2013年度 JR 旅連南東北支部新春セミナー 秋田県男鹿温泉 伝説と効き湯の郷作り 感動プロジェクト（自らが感じて動く楽しむ事）」

作成時期2013年1月、2013年2月5日発表（仙台市にて）

② JR 秋田津軽支部男鹿ワーキングチーム代表山本貴紀「「宿命と宿敵」が男鹿地域再生へ実現に向けてのチャレンジ」

作成時期2013年10月から12月。

秋田県「あきたにしました。」デスティネーションキャンペーン時の作成。

③ 男鹿温泉結いの宿別邸つばき専務取締役鈴木錦一「平成30年度おもてなしの心向上研修会 バリアフリー観光の受入について」

日時 2018年11月28日（水）13時00分～16時45分

場所 盛岡地域交流センター（マリオス）18階 会議室188

④「秋田県男鹿市男鹿温泉郷 バリアフリー旅行への取り組みに 高齢者・障がい者・健常者が共に楽しめる温泉街へ」

男鹿温泉旅館組合にて2004年前後にスタート

2017年に秋田県、青森県の旅館、ドライブイン等の観光関係者の勉強会

主催 JR 秋田支社

##### （２）秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合関係 PP プリント資料

①秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合『「みんなにやさしい観光秋田」の実現に向けて」

2015年3月作成。

##### （３）秋田県観光連盟関係 PP プリント資料

①秋田 BFTC「行政との連携によるバリアフリー観光の推進」

2019年6月28日、佐賀嬉野バリアフリー観光推進全国フォーラムにおいて発表。

<出張記録>

① 2018年10月25日（木）午前

場所：秋田バリアフリースターセンター

対応者：秋田バリアフリースターセンター センター長 沢田石泰浩様

② 2019年9月19日（木）午後

場所：秋田バリアフリースターセンター

対応者：一般社団法人秋田県観光連盟 萩原尚人専務理事

秋田バリアフリースターセンター 沢田石泰浩センター長

秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合 松村譲裕理事長

③ 2019年10月17日（木）14時00分から15時45分まで。

場所：秋田県観光文化スポーツ部

対応者：秋田バリアフリースターセンター 沢田石泰浩センター長

秋田県観光文化スポーツ部 石黒道人観光戦略課長

（秋田 BFTC 発足当時の秋田県観光連盟専務理事）

秋田県旅館ホテル生活衛生同業組合 松村譲裕理事長様

男鹿温泉 結いの宿 別邸つばき 専務取締役 鈴木錦一様

（2019年10月31日 受付）